Política
de Riesgo / Crédito Empresas



Área de Riesgo, Fraude y Operaciones

Modificaciones:

Versión	Fecha	Descripción	Generado por	Revisado por	Aprobado por
V1.0	29/01/2015	Creación	Alvaro Inzunza Eduardo Gonzalez Nelly Varas Edison Oliva		
V2.0	10/12/2015	Actualización	Edison Oliva		
V3.1	05/09/2016	Actualización	Edison Oliva		
V4.0	08/02/2017	Actualización e Incorporación de Anexos	Paula Correa Edison Oliva	Edison Oliva Claudio Eugenin	Edison Oliva Paula Correa
V4.1	16-03-2017	Actualización	Paula Correa Edison Oliva	Edison Oliva Soledad Caro	Edison Oliva Soledad Caro Paula Correa
V5.0	11-05-2017	Actualización	Paula Correa Edison Oliva	Macarena Pino	Rodrigo Pastor

Objetivo:
Establecer las condiciones comerciales que WOM S.A. define para todo cliente Empresa que desee adquirir un nuevo servicio o modificar las condiciones de un servicio ya adquirido, de tal forma de maximizar los ingresos, minimizando el riesgo de incobrabilidad.

Alcance:
La presente política será de aplicación a todas las áreas de la compañía que tienen relación con los clientes Empresa.

Responsabilidades:

AREA RIESGO, GERENCIA CREDITO Y COBRANZAS
- Responsable de definir las condiciones crediticias con las que debe acceder cada tipo de cliente a la compañía.
- Responsable de mantener la política de crédito Empresa actualizada.

AREA CALIDAD DE VENTA, GERENCIA OPERACIONES COMERCIALES
- Responsable de garantizar la calidad de la venta, estableciendo el primer filtro de revisión tanto para ventas en terreno como ventas en sucursal

Glosario:

LC = Limite de Crédito.
BIN = Aplicativo ingreso venta terreno.
TC = Tarjeta de Crédito.
PNG = Persona Natural con Giro
Organismo Gubernamental = Institución estatal cuya administración está a cargo del gobierno de turno
Empresa = Organización dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales.
Asociación = Grupo de individuos que entran en un acuerdo para para lograr un propósito. (Ejemplo: Sindicato)

Lineamientos Generales:

I. La evaluación crediticia y comercial la realiza el área de Operaciones Consumer & Business, apoyada por herramientas de consulta masivas de información, criterios y política de evaluación. A través de este análisis se identifica la línea de crédito máxima a la que puede acceder un cliente para comprar planes y equipos en Wom S.A.
II. Las oportunidades a evaluar por Operaciones Crédito Empresa deben ser ingresadas en BIN por el vendedor según procedimiento de Venta Business. El resultado de la evaluación puede ser

Aprobada o Rechazada. Las oportunidades rechazadas pueden reingresarse adjuntando previamente los antecedentes solicitados por la unidad de crédito.

III. Toda la información facilitada por el cliente, tanto en términos de acreditación como la proporcionada en el contrato está sujeta a cualquier tipo de verificación por parte de Wom en casos en los que se requiera establecer la veracidad de un documento. Si la verificación de la documentación o de la información contenida en el contrato no resulta satisfactoria, se solicitara su aclaración o reenvió de la documentación.

IV. Un cliente Empresa, solo puede solicitar un plan de la oferta comercial empresa vigente. Si quiere acceder a planes prepago lo puede hacer siguiendo la política de crédito Consumer.

V. El tiempo de respuesta de la Unidad de Operaciones Consumer & Business para evaluar a un cliente Empresa será AM/PM, contado desde el momento que se entregan los antecedentes completos del cliente. Este plazo podrá exceder en 48 horas ante el envío de la documentación a otras áreas para su validación.

VI. La firma del contrato debe ser efectuada en presencia del titular, representante legal ó la persona autorizada legalmente para firmar documentos, el vendedor actúa como ministro de fe en el proceso de venta.

1. VENTA NUEVA

1.1. Documentación

La documentación base a presentar mediante BIN para ejecutar cualquier tipo de venta es la siguiente:

- Contrato de Servicios y/o Arriendo firmados con sus respectivos anexos foleados
- Formulario de Portabilidad (Para ventas con Portabilidad).
- Detalle por Línea de Boleta de Competencia (Para ventas con Portabilidad).
- Formulario de descuentos (Si corresponde)
- Formulario Aprobación Cliente con Deuda Wom (Si corresponde)

La documentación base para **empresas** debe incluir:

- Escritura pública (No mayor a cinco años de antigüedad), dicho documento estipula legalmente los poderes de firma asociados al representante legal de la empresa. Estos poderes deben establecer la capacidad de firmar contratos de servicios y de arriendo de equipos o bienes muebles, de manera de poder endeudar a la organización.
- Fotocopia de Cedula de Identidad vigente del o los Representante/s legal/es estipulados en la escritura por ambos lados.

La documentación base para **asociaciones/fundaciones** debe incluir:

- Estatuto (No mayor a dos años de antigüedad), dicho documento estipula legalmente los cargos de los líderes de la organización. El documento debe establecer que las personas que vayan a firmar se encuentren facultadas para suscribir contratos de servicios y de arriendo de equipos o bienes muebles.
- Fotocopia de Cedula de Identidad vigente del presidente y tesorero o secretario de la organización por ambos lados.

A continuación se especifica documentación adicional requerida dependiendo la vertical crediticia de ingreso:

Vertical	Documentación Adicional Requerida
Portabilidad	Boleta de la competencia (Antigüedad mínima 3 meses).
Cliente AAA+	Sin documentación adicional.
Línea de Crédito Bancaria	Voucher o Cartola + Impresión de Pantalla. (Último mes)
Tarjeta de Crédito Bancaria	Voucher o Cartola + Impresión de Pantalla. (Último mes)
Memoria Anual/Balance	Memoria Anual o Balance del año anterior.
IVAs	Últimos 3 IVAs.
Pago Anticipado	Comprobante pago anticipado de 3CF + CA.

1.2. Acreditación

1.2.1. Cuadro resumen tipo de empresa y forma de acreditación disponible:

Vertical	PNG	Empresa	Fundación / Asociación	Organización Gubernamental
Portabilidad	SI	SI	SI	SI
Cliente AAA+	SI	SI	SI	SI
Línea de Crédito Bancaria	SI	SI	NO	NO
Tarjeta de Crédito Bancaria	SI	SI	NO	NO
IVAs	SI	SI	NO	NO
Memoria Anual/Balance	SI	SI	SI	SI
Pago Anticipado	SI	SI	SI	NO
Orden de Compra	NO	NO	NO	SI

El pago anticipado debe ser transferido a la cuenta corriente de WOM. Esta opción está sujeta a previa confirmación del ingreso por parte de tesorería por lo que el tiempo de confirmación del pago puede tardar hasta 48 hrs. Una vez confirmada la transferencia, se aprobará la oportunidad en BIN. El monto del pago anticipado debe ser siempre validado por crédito.

Los IVAs deben ser válidos y estar pagados, a excepción del ultimo IVA que puede estar solo declarado (Asumiendo que cliente se acogió a la postergación del pago de IVA).

La Orden de Compra (solo para organizaciones gubernamentales) debe cubrir el valor de los servicios por al menos 12 meses.

Nota: Los IVAs presentados en los cuales la línea 091 sea menor a $5000, tendrán una validación adicional por el área de Riesgo/Fraude. (48 hrs hábiles).
Nota: Los negocios que incluyan más de 5 equipos de alto valor (Gama 20.000), tendrán una validación adicional por el área de Riesgo/Fraude. (48 hrs hábiles).

1.2.2. Asignación de crédito por vertical crediticia:

Vertical	Límite de Crédito
Portabilidad	125% del monto facturado de las líneas portadas.
Línea de Crédito Bancaria	10% del monto disponible
Tarjeta de Crédito Bancaria	10% del monto disponible.
Memoria Anual/Balance	10% de la doceava parte del superávit mostrado en balance del año anterior.
IVAs	10% de la diferencia promedio entre el débito y crédito total reflejado en los tres últimos IVAs.
AAA+	Cliente con 4 facturas pagadas: Aumento de cupo del 75% en base a última factura pagada. Cliente con 6 facturas pagadas: Aumento de cupo del 125% en base a última factura pagada.

El límite de crédito contempla cargo fijo más valor de cuota de arriendo mensual de equipos.

Revisar calculadora de evaluación business en la siguiente url:
https://sites.google.com/a/wom.cl/portal-operaciones/home/operaciones_business

1.2.3. Cantidad máxima de líneas dependiendo acreditación:

Canal	Persona Natural con Giro (RUT <50 MM)		Empresa (RUT >=50 MM)	
Tienda:	Líneas	Equipos	Líneas	Equipos
Portabilidad	15 Líneas	Máximo 2 equipos hasta gama 20.000, el resto pueden ser hasta gama $5.000.	15 Líneas	Máximo 3 equipos hasta gama 20.000, el resto pueden ser hasta gama $5.000.
Línea Crédito o TC	5 Líneas	Máximo 1 equipo hasta gama 20.000, el resto pueden ser hasta gama $5.000.	5 Líneas	Máximo 2 equipos hasta gama 20.000, el resto pueden ser hasta gama $5.000.
Sin Acreditación	5 Líneas	Solo Simcard	5 Líneas	Solo Simcard
AAA+	5 Líneas		5 Líneas	
Terreno:	Líneas	Equipos	Líneas	Equipos
Portabilidad	15 Líneas		De acuerdo a LC	
Línea Crédito o TC	7 Líneas	Máximo 1 equipo hasta gama 20.000, el resto	De acuerdo a LC	

		pueden ser hasta gama $5.000.		
Sin Acreditación	5 Líneas	Solo Simcard	5 Líneas	Solo Simcard
AAA+	De acuerdo a LC		De acuerdo a LC	
IVAs	7 Líneas		De acuerdo a LC	

2. VENTA CLIENTE EXISTENTE

La venta de anexos corresponde a la entrega de líneas a una organización ya existente como cliente Wom. Las condiciones base que deben cumplir para ejecutar este proceso son las siguientes:

- Cliente AAA+ (Cliente buen pagador).
- Ultima factura emitida y cancelada.
- Rut sin líneas suspendidas. (Suspensión involuntaria y por Baja Voluntaria).
- Rut sin deuda WOM.
- Más del 90% de las líneas existentes con tráfico.

Si cliente no cumple con la antigüedad mínima para ser AAA+, debe acreditar como cliente nuevo.

3. VENTA EN TIENDAS

La venta a clientes empresa en tiendas considera las transacciones de hasta 15 líneas utilizando las verticales crediticias Portabilidad, Línea de crédito, Tarjeta de crédito, Sin acreditación y Cliente AAA+. La venta se debe ejecutar por MAT Business adjuntado la documentación firmada por el cliente en el sistema.

Las ventas con acreditación IVAs o desde 11 líneas deben ser derivadas al área fuerza de Venta Terreno, ingresando al "Formulario Ingreso Prospecto" a través del portal de operaciones (Ver Link)
http://ingresoswom.callcity.cl/business/login.php

Credenciales:
usuario: multiskill
clave: tienda

La documentación base para ventas en tienda se define:

Persona Natural con Giro (RUT <50 MM)	Empresa (RUT >=50 MM)
- Fotocopia Cedula de Identidad vigente por ambos lados. (Extranjeros deben tener residencia definitiva o contrato de trabajo indefinido). - Print de pantalla del SII con actividad económica vigente (Iniciación de Actividades con Antigüedad mínima de 4 meses).	- Fotocopias Cedula de Identidad Representante/s Legal/es vigente por ambos lados. (Extranjeros deben tener residencia definitiva o contrato de trabajo indefinido). - Escritura o Extracto (No mayor a 5 años de antigüedad). En el caso de ser mayor a 5 años se debe adjuntar el certificado de vigencia emitido por el conservador de bienes raíces CBRS (No Mayor a 1 año de antigüedad). - Infomax RRLL

4. ACCIONES POSTVENTA (TERRENO)

4.1. Documentación

La documentación base a presentar mediante PGC para ejecutar cualquier tipo de acción postventa clientes categorizados AAA+ es la siguiente:
- Contrato de Servicios y/o Arriendo firmados con sus respectivos anexos foleados
- Fotocopia Cedula de Identidad de Representante Legal o Administrador de la cuenta por ambos lados (solo si está estipulado en solicitud de servicio firmada por representante legal).
- Escritura/Estatuto (Solo en caso de no tener Anexo Formulario Venta/Arriendo)
- Formulario de Portabilidad (Para ventas con Portabilidad).
- Formulario de Descuentos (Si corresponde).

4.2. Cambios de plan (Upgrade):

Se entiende como upgrade de plan aquel aumento en el valor de cargo fijo, las condiciones base que se deben cumplir para ejecutar este proceso son las siguientes:

- Ultima factura emitida y cancelada.
- Rut sin líneas suspendidas.
- Rut sin deuda Wom.
- Anexo Contrato de Servicios suscrito o emitido por representante legal o administrador de la cuenta.

El cliente puede aumentar su límite de crédito cumpliendo las siguientes condiciones:

- Antigüedad cliente 90 a 180 días: Aumento de cupo del 75% en base a última factura pagada.
- Antigüedad cliente mayor a 180 días: Aumento de cupo del 125% en base a última factura pagada.

Clientes no categorizados como AAA+ deberán ejecutar upgrade de plan como si fuera una venta nueva. A excepción de cliente con antigüedad menor a 90 días en cuyo caso no tendrá acceso a dicho beneficio.

4.3. Cambios de titularidad (Traspaso de propiedad de líneas):

- Se debe acreditar como un cliente nuevo, ver sección 1. Venta Nueva.

4.4. Migraciones:

Se entiende como migración el cambio de tecnología de iDEN a 3G, las condiciones base que se deben cumplir para ejecutar este proceso son las siguientes:

- Ultima factura emitida y cancelada.
- Rut sin líneas suspendidas.
- Rut sin deuda Wom.

El cliente puede aumentar su límite de crédito cumpliendo las siguientes condiciones:

- Antigüedad cliente 90 a 180 días: Aumento de cupo del 75% en base a última factura pagada.
- Antigüedad cliente mayor a 180 días: Aumento de cupo del 125% en base a última factura pagada.
  Clientes no categorizados como AAA+ deberán ejecutar migración de plan como si fuera una venta nueva. A excepción de cliente con antigüedad menor a 90 días en cuyo caso no tendrá acceso a dicho beneficio.

5. CONSIDERACIONES ADICIONALES

- Políticas de Riesgo para Ingreso y/ o Reingreso:

  - ✓ Si un cliente desactivado por mora paga antes de 60 días (Días de corrido) desde la desactivación, el número puede ser reconectado en el plan original.
  - ✓ Si un cliente fue desactivado por mora hace más de 60 días y desea volver a ingresar, debe ser evaluado como un cliente nuevo.
  - ✓ Un cliente que nos dejó con deuda y esta fue castigada, no podrá volver a ingresar a la compañía.

  - ✓ Con respecto a la morosidad externa (DICOM):

    - o DICOM de Educación y Salud (independiente del monto), no será considerado como causal de rechazo para el ingreso de clientes nuevos o aumento de líneas de clientes existentes.

    - o RUT > 50 MM podrán tener morosidad hasta $150.000. (Excepto DICOM telco)
    - o RUT < 50 MM podrán tener morosidad hasta $80.000. (Excepto DICOM telco)
      (Estas normas aplican a todas las verticales crediticias vigentes)

    - o Para acreditación con IVAs y Portabilidad, no se considerará información comercial negativa del RRLL de hasta 10 veces el monto de endeudamiento mensual (valor plan + cuota de arriendo equipo) solicitado en WOM (Ej: si cliente pide 200.000 pesos en productos y servicios WOM, el RRLL puede llegar a tener $2.000.000 en publicaciones comerciales negativas) solo si se cumplen la siguientes condiciones:
      - Antigüedad de la deuda RRLL 1 año mínimo.

    - o Para ventas 100% portabilidad solo simcard no será considerado el DICOM.

  - ✓ En los casos que acredite con un método distinto a IVA, la PNG debe tener su fecha de último timbraje (SII) en el mismo año de la solicitud. (En caso de no cumplir con este requisito deberá presentar formulario 22 del año actual o anterior, demostrando ingresos del giro (Por ejemplo códigos 628, 547). El timbraje del año 2016 será válido como método de acreditación hasta el 31 de marzo de 2017. Desde el 01 de Abril deberá ver del año vigente (2017).

6. ANEXOS

Esta nueva parte de la política tiene como finalidad establecer criterios correspondientes a los contratos, complementarios a las verticales crediticias en el ingreso de las ventas, el llenado de éstos, acciones pro activas frente a errores frecuentes y nueva normativa para evitar errores.

6.1 Contratos, firma y cédula de identidad.

6.1.1 De los contratos para Dealer y Hunter (Fuerza de Venta terreno)

- Los contratos siempre deben venir foliados independiente si son en papel o descargados del Portal de Operaciones Business. Esto aplica también a los anexos remotos (de servicio y arriendo). Siempre deben venir firmados con lápiz pasta azul y como complemento se puede adjuntar la huella del cliente (representante o administrador de la cuenta ya creado), claramente plasmada al lado derecho de la firma.
- Cédula de identidad: Esta puede venir en formato fotocopia en blanco y negro de buena calidad (con todos los datos legibles al igual que la huella), o foto a color por ambos lados también con todos los datos legibles.

6.1.2 De los contratos para Telebusiness y Call Center (Venta Remota)

- Los contratos siempre deben venir foliados y descargados del portal de Operaciones Business. Esto aplica también a los anexos remotos (de servicio y arriendo). Siempre deben venir firmados con lápiz pasta azul.
- Cédula de identidad: Esta puede venir en formato fotocopia en blanco y negro de buena calidad (con todos los datos legibles al igual que la huella), o foto a color por ambos lados también con todos los datos legibles

Para todos los canales se recomienda, desde el primer contacto con el cliente, reforzar que la firma sea lo más parecido a la firma de la cédula.

6.2 Firma Digital

Se establece que la firma digital cumple un formato que viene en un recuadro con el nombre completo del cliente, el Rut y una firma detrás de estos datos. Todos los clientes que tengan firma digital, al momento de su compra obtienen un certificado con los datos del comprador y la vigencia de ésta.
En caso que el cliente realice la firma de los contratos a través de este formato, el ejecutivo debe adjuntar de inmediato el certificado como un documento adicional de respaldo.
No es firma digital un dibujo de la firma (con plumón o lápiz pasta) que se copie y pegue en todos los contratos.

6.3 Casos de ventas potencialmente riesgosas.

Este ítem aplicará en caso que los analistas del área de crédito detecten irregularidades en la documentación de acreditación y en el llenado de los contratos (adulteración de datos).
En conjunto con el área de Fraude, el proceso será el siguiente: El folio en cuestión será enviado al área de Fraude para análisis con una respuesta máxima en 48 horas. El resultado será informado al Jefe de ventas correspondiente al canal pudiendo obtener las siguientes respuestas:

a) No aplica Fraude: En este caso se prosigue por la venta. No será necesario el re ingreso del folio por parte del ejecutivo de ventas y se le dará prioridad a la revisión.
b) Fraude: En este caso el negocio se detiene. Se determina si es fraude por parte del ejecutivo o de la empresa. En caso de ser por parte del ejecutivo se emite reporte el cuál será enviado a la Gerencia Directa y a Valor Humano para las acciones correspondientes. En caso de ser Fraude de la Empresa, todos los datos son ingresados a la Lista Negra y el negocio no es apelable y no podrá ser re ingresado. (Ni por otro ejecutivo ni por otro canal).
c) Venta Potencialmente Riesgosa: Si el área de Fraude entrega este resultado en el análisis de un folio, el Jefe Comercial o KAM correspondiente tendrá dos opciones:
    1. Detener el negocio: Se tomará en cuenta el consejo del área de Fraude en base a los antecedentes entregados y no se re ingresará el negocio para aprobación.
    2. Seguir con el negocio: Si se decide seguir con el negocio, éste quedará bajo responsabilidad del Jefe de Ventas o KAM correspondiente de cada canal. El folio deberá ser re ingresado pero solamente podrá optar a Simcard (con los mismos planes originales.) Si el cliente insistiera en la adquisición de los equipos, podría hacerlo a través de pago anticipado. El negocio será monitoreado por el área de riesgo para evaluar el comportamiento de pago del cliente.

6.4 Del re ingreso de los folios rechazados.

Éste ítem explica cómo se debe proceder en el caso del re ingreso de los folios rechazados independiente del canal y que acciones administrativas se tomarán en caso de incumplimiento.

a) Todos los contrarios ingresados a Crédito vienen con un número de folio. Si el contrato se rechaza por: firma disconforme, datos enmendados, datos incompletos o datos visiblemente corregidos con corrector, firma claramente copiada y pegada, éste deberá ser re ingresado con un nuevo número de folio y con todos los datos regularizados.
Si el contrato se re ingresa con el mismo folio (que ya fue rechazado), generando la corrección de los datos el ejecutivo, éste folio será nuevamente rechazado y pasado a auditoría.

b) La única forma de que un contrato rechazado sea re ingresado con el mismo número de folio es que el rechazo sea por falta de documentación según las verticales crediticias establecidas en la política. (Acciones que no tengan nada que ver con el llenado de los contratos).

6.5 De la eliminación de los documentos.

Éste ítem explica cuáles serán las acciones que deberán tener los vendedores y los analistas de crédito en base a la documentación subida a PGC y enviada por correo electrónico.

a) Documentación subida a PGC:
    a. Para los ejecutivos de venta: Queda prohibido eliminar documentación una vez subida a PGC independiente del resultado del análisis del contrato (aprobado o rechazado). El borrado de cualquier tipo de documento (contrato, ivas, pareos, ofertas, entre otros) será sancionado a través de carta de amonestación.
    b. Para los analistas de crédito: Toda la documentación que sea subida a PGC y analizada, deberá ser guardada como respaldo. Deberán crear carpetas por canal y por ejecutivo para poder validar, en caso de ser necesario, la eliminación de algún documento.
    c. Para las ventas de Telebusiness y Call Center Business: Como la documentación es enviada por correo electrónico, el analista de crédito deberá generar el respaldo guardando la documentación enviada para análisis. Aquí se podrá validar la eliminación de documentos en los re ingresos de las ventas. (Queda prohibido para estos canales subir la documentación directamente en la vista 360° del cliente. Esta tarea es una acción que debe generar el analista de crédito y sólo se hace una vez que la venta esté aprobada).